

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT SLAMET RIYADI
PERIODE MARET-MEI 2011**

SKRIPSI



Oleh :

RETTY KUSUMAWATI

K 100 070 061

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA**

2012

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul:
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT SLAMET RIYADI
PERIODE MARET-MEI 2011**

Oleh :

**RETTY KUSUMAWATI
K 100 070 061**


Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada tanggal:


Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dekan,


Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt

Pembimbing Utama


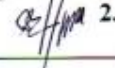

Pembimbing Pendamping


Drs. Suharsono, Apt, Sp.FRS.


Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt

Penguji

1. Nurcahyanti W, M.Biomed., Apt
2. Tri Yulianti, M.Si., Apt
3. Drs. Suharsono, Apt, Sp.FRS
4. Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt

1. 
2. 
3. 

4. 
- 121

DEKLARASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 18 Februari 2012

Peneliti

(Retty Kusumawati)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur serta terima kasih penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, serta hidayahNya penulis diberi banyak kemudahan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Slamet Riyadi Periode Maret-Mei 2011”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) pada Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt selaku dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Suharsono, Sp.FRS., Apt selaku dosen pembimbing utama yang bersedia meluangkan waktunya dan dengan penuh kesabaran membimbing, mengarahkan serta memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan masukan dan evaluasi hingga terselesainya skripsi ini.
4. Ibu Nurcahyanti W, M.Biomed., Apt selaku penguji I.
5. Ibu Tri Yulianti, M.Si., Apt selaku penguji II.

6. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Farmasi UMS yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama belajar di UMS dan Seluruh staf laboratorium atas pelayanannya.
7. Kepada Instansi Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
8. Berbagai pihak yang secara tidak langsung telah membantu baik moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bermanfaat bagi almamater serta pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 18 Februari 2012

Penulis

Retty Kusumawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN DEKLARASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Tinjauan Pustaka.....	3
1. Kepuasan Pasien	3
a. Definisi Kepuasan Pasien.....	3
b. Tingkat Kepuasan Pasien	4
2. Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	5
a. Pengertian dan Tujuan PIO.....	5

b. Kebutuhan Pelayanan Informasi Obat.....	6
c. Komunikasi dalam Informasi obat	6
d. Kegiatan PIO	7
BAB II. METODE PENELITIAN.....	9
A. Kategori Penelitian Dan Rancangan Penelitian	9
B. Definisi Operasional Penelitian.....	9
C. Alat Penelitian	9
D. Subyek Penelitian.....	10
E. Jalannya Penelitian.....	11
F. Teknik Analisis Data.....	13
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	16
A. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner	16
B. Karakteristik Responden	17
C. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dan Diagram Kartesius pada Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat	22
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	25
A. Kesimpulan	25
B. Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kartesius.....	15
Gambar 2. Diagram Kartesius tingkat kepuasan dan tingkat harapan	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Krejcie.....	11
Tabel 2. Skala Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Slamet Riyadi	14
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	14
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat.....	16
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat.....	16
Tabel 6. Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta.....	17
Tabel 7. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian	31
Lampiran 2. Karakteristik Responden Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Slamet Riyadi Periode Maret-Mei 2011	35
Lampiran 3. Skor Hasil Angket Kinerja/ Kepuasan dan Kepentingan/ Harapan.....	43
Lampiran 4. Uji Validitas Angket Kinerja/ Kepuasan	45
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Angket Kinerja/ Kepuasan	47
Lampiran 6. Uji Validitas Angket Kepentingan/ Harapan.....	48
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Angket Kepentingan/ Harapan	50
Lampiran 8. Skor Hasil Angket Kinerja/ Kepuasan dan Kepentingan/ Harapan.....	51
Lampiran 9. Diagram Kartesius	67
Lampiran 10. Rata – rata Kinerja dan Harapan Penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta Periode Maret – Mei 2011	68

INTISARI

Banyaknya obat yang memberi manfaat terapi haruslah diimbangi dengan pelayanan informasi obat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta telah melaksanakan pelayanan informasi obat, akan tetapi bila pelaksanaan pelayanan informasi obat yang diberikan kurang berkualitas, dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien. Dari permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan analisis deskriptif dan dilakukan secara observasional. Jumlah sampel penelitian sebanyak 269 responden. Data penelitian diperoleh dari kuesioner yang terdiri dari kuesioner kinerja dan kuesioner harapan. Analisis kepuasan dilakukan dengan menggunakan skala *likert*, kemudian data ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi keandalan, rata-rata pasien sebesar 0,74 menunjukkan pasien merasa cukup puas. Dimensi daya tanggap rata – rata pasien sebesar 0,68 menunjukkan pasien merasa cukup puas. Dimensi kepastian rata-rata pasien sebesar 0,77 menunjukkan pasien merasa cukup puas. Dimensi empati rata-rata pasien sebesar 0,80 menunjukkan pasien merasa sangat puas. Dimensi berwujud rata-rata pasien sebesar 0,66 menunjukkan pasien merasa cukup puas. Secara keseluruhan nilai rerata dari kelima dimensi pada pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan 0,71 yang berarti pasien merasa cukup puas.

Kata kunci : Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan Pasien, Tingkat Kepuasan, Pasien rawat jalan